

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna *Living by Mandiri*”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
3. Bapak Ary Ferdian, S.T., M.M. selaku dosen wali penulis yang telah membantu sejak awal perkuliahan di Universitas Telkom hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Orang tua penulis tercinta, Bapak Hary Subayu dan Ibu Ummu Hanik yang senantiasa mendoakan tiada hentinya, memotivasi, memberikan saran, dan selalu memberi dukungan baik secara moril maupun materi selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk peneliti yang lebih baik dimasa datang.